

令和4年度 苦情・意見要望・訴え、不満等の受付状況

(1) 苦情・意見要望・訴え、不満等の申出区分

(R4.4.1～R5.3.31)

事業所区分	受付 件数	種類区分				申出者区分		
		苦情	意見 要望	訴え 不満	その他	利用者	家族	その他
本館	10	0	3	7	0	5	3	2
ユニット館	4	0	2	2	0	2	1	1
居宅介護サービス	4	0	0	4	0	4	0	0
合計	18	0	5	13	0	11	4	3

(2)-1 苦情・意見要望・訴え・不満等の内訳 【各事業所合計】

該当項目別内訳	苦情	意見 要望	訴え 不満	その他	合計
①職員の処遇について (職員の対応・言葉遣いなど)	0	3	7	0	10
②サービスの内容について (入浴・排泄・食事の方法や内容、居室環境など)	0	2	5	0	7
③他利用者との関わりについて	0	0	0	0	0
④利用料について (自己負担額の不当など)	0	0	0	0	0
⑤説明・情報提供について (サービス契約時、内容変更時の説明不足など)	0	0	0	0	0
⑥被害・損害・事故について (事故・所有物の損失、破損、預かり金のトラブルなど)	0	0	0	0	0
⑦権利侵害について (プライバシーの侵害・守秘義務・暴力など)	0	0	1	0	1
⑧その他	0	0	0	0	0
合計	0	5	13	0	18

(2)-2 苦情・意見要望・訴え・不満等の内訳 【各事業所ごと】

【本館】

該当項目別内訳	苦情	意見要望	訴え不満	その他	合計
①職員の処遇について		1	3		4
②サービスの内容について		2	3		5
③他利用者との関わりについて					0
④利用料について					0
⑤説明・情報提供について					0
⑥被害・損害・事故について					0
⑦権利侵害について			1		1
⑧その他					0
合計	0	3	7	0	10

【ユニット館】

該当項目別内訳	苦情	意見要望	訴え不満	その他	合計
①職員の処遇について		2			2
②サービスの内容について			2		2
③他利用者との関わりについて					0
④利用料について					0
⑤説明・情報提供について					0
⑥被害・損害・事故について					0
⑦権利侵害について					0
⑧その他					0
合計	0	2	2	0	4

【居宅サービス部門】

該当項目別内訳	苦情	意見要望	訴え不満	その他	合計
①職員の処遇について			4		4
②サービスの内容について					0
③他利用者との関わりについて					0
④利用料について					0
⑤説明・情報提供について					0
⑥被害・損害・事故について					0
⑦権利侵害について					0
⑧その他					0
合計	0	0	4	0	4